



EXPEDIENTE: 127-06-2021-DEN

RESOLUCION N° 255-2023

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, San José a las 07:30 horas del 15 de marzo de 2023. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por **[NOMBRE 1]** contra **CONSORCIO JURÍDICO COBRANZA (INSTACREDIT)**.

RESULTANDO

1- Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 25 de junio de 2020, el señor **[NOMBRE 1]** presentó formal denuncia contra **CONSORCIO JURÍDICO DE COBRANZA (INSTACREDIT)** (en adelante CJC) cuya pretensión es: *“que dejen de faltarme el respeto ya que no les devo (sic) dinero a ellos. nunca (sic) he tenido deuda que dejen de llamarme y enviar mensajes a Los telefonicos (sic): [NÚMERO 1], [NÚMERO 2], [NÚMERO 3] de los teléfonos [NÚMERO 4]”*. (Visible a folios 01 al 07 del Expediente Administrativo).

2- Que mediante resolución N° **321-2021**, de las 09:40 horas del 05 de agosto de 2021, se realiza prevención al señor **[NOMBRE 1]** para que aporte documentación emitida por parte de las compañías telefónicas, ya no presentó documentación que permita determinar que es el titular de los medios a los que presuntamente se realizan las llamadas y envió de mensajes, además de la solicitud de aportar la dirección De la empresa CJC Consorcio Jurídico. La cual fue debidamente notificada 09 agosto de 2021 al denunciado. Siendo que aun que consta recibido del denunciante, no consta en el expediente respuesta alguna del mismo con respecto a la prevención realizada. (Visible a folio 08 al 09).

3- Que pese a lo anterior, con la información aportada en la denuncia la Agencia procedió a dictar la resolución de las 14:00 horas del 29 de octubre de 2021, se declarando la admisible la denuncia y ordenando el traslado de cargos al denunciado, a efecto de que brinde informe sobre la veracidad de los cargos y aporte las pruebas que estime pertinentes. Dicha resolución fue notificada al denunciado en fecha 19 de noviembre de 2021. La cual fue debidamente notificada a las partes en fechas 18 de noviembre de 2021 al denunciante y 19 de noviembre al denunciado. (Visible a folios 10 al 12).

4- Que, mediante documento recibido en esta Agencia, en fecha 24 de noviembre de 2021, el señor **[NOMBRE 2]** en su condición de Apoderado Generalísimo de CJC contesta el traslado de cargos, cumpliendo así en tiempo y forma con lo prevenido mediante la resolución N°**540-2021** supra indicada. (Visible a folios 19 al 42 del Expediente Administrativo).

5- Que se han analizado los aspectos de forma y fondo de este expediente y se han realizado las diligencias útiles y necesarias para el dictado de la presente Resolución Administrativa.

CONSIDERANDO

I. HECHOS PROBADOS: Concluido el análisis de la queja presentada y los autos de expediente, de relevancia para la resolución del presente asunto se consideran los siguientes hechos:

1- Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 25 de junio de 2020, el señor **[NOMBRE 1]** presentó formal denuncia contra **CONSORCIO JURÍDICO DE**



COBRANZA (INSTACREDIT) (en adelante CJC) indicando que: *“llamadas constantes cobrando dinero que no les devo (sic) Ostigamiento telefónico y por mensajes desde 2020 a feha actual 2021... Amenazas (sic), de no dejar de llamas asta (sic), que yo consiga al deudor por ellos, para que les pague... que dejen de faltarme el respeto ya que no les devo (sic) dinero a ellos. nunca (sic) he tenido deuda que dejen de llamarme y enviar mensajes a Los telefonicos (sic): [NÚMERO 1], [NÚMERO 2], [NÚMERO 3] de los teléfonos [NÚMERO 4]”*. (Visible a folios 01 al 07).

2- Que de parte de Instacredit se ha remitido al menos un mensaje de texto ofreciendo publicidad. (Visible a folio 04).

3- Que el número [NÚMERO 1] pertenece al señor [NOMBRE 1]. (Visible a folio 07).

II. HECHOS NO PROBADOS: Por carecer de sustento probatorio se tienen como hechos no probados:

1-Que los números telefónicos [NUMERO 2] y [NÚMERO 3], sean de titularidad del señor [NOMBRE 1], ya que, aunque se previno, no presentó documentación que permita determinar que es el titular de esos medidos telefónicos.

2- Que el número telefónico [NÚMERO 4] le pertenezca a la empresa denunciada.

3- Que **CONSORCIO JURÍDICO COBRANZA** haya realizado llamadas al señor [NOMBRE 1], o que tengan relación con INSTACREDIT, toda vez que la prueba aportada más bien se refiere a Grupo Monge.

III. SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA: Indica el señor [NOMBRE 1] en su denuncia que ha recibido llamadas constantes cobrando dinero que no les debe, además, considera que ha recibido hostigamiento telefónico y por mensajes de texto desde 2020 al 2021, señala que se han dado faltas de respeto hacia su persona obligándole a pagar una deuda que no debe. Manifiesta que le han amenazado, y no le dejan de llamar hasta que “consiga” al deudor por ellos para que les pague, por lo que considera que se ha afectado su estado mental y emocional ya que no dejan de hostigarle. Por su parte CJC señaló en su informe que, no le constan ninguno de los hechos por los que ha denunciado el señor [NOMBRE 1], además, de la prueba aportada por el accionante se puede ver que quienes realizan los mensajes de cobro parecen ser colaboradores de Grupo Monge y de una firma de abogados denominada CGR Consultores, con los cuales cabe indicar que no tiene relación alguna. Manifiesta que desconoce el trato que ha recibido el denunciante, pero que es claro que las quejas que formula son derivadas de alguna operación crediticia de otra empresa con la que no tiene relación. Finaliza diciendo que no puede atender la pretensión del señor [NOMBRE 1], en razón de que no es su cliente, por lo que nunca ha establecido contacto telefónico con él.

Es de relevancia indicar al señor [NOMBRE 1] que la Agencia no tienen competencia para conocer temas de acosos u hostigamiento telefónico, que el presente procedimiento de protección de derechos solo conocerá sobre tratamiento de datos personales, todos los temas que no tengan que ver con protección de datos personales, por ejemplo, hostigamiento, acoso cobratorio, amenazas **no** se discutirá en la presente resolución, ya que estas cuestiones escapan de las competencias de esta Agencia, sea y se reitera datos personales. Esto en razón de las competencias legalmente establecidas por esta Agencia en el artículo 16 de la Ley No.8968, de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, que indica: **“ARTÍCULO 16.- Atribuciones. Son**



atribuciones de la Prodhab, además de las otras que le impongan esta u otras normas, las siguientes: a) Velar por el cumplimiento de la normativa en materia de protección de datos, tanto por parte de personas físicas o jurídicas privadas, como por entes y órganos públicos. b) Llevar un registro de las bases de datos reguladas por esta ley. c) Requerir, de quienes administren bases de datos, las informaciones necesarias para el ejercicio de su cargo, entre ellas, los protocolos utilizados. d) Acceder a las bases de datos reguladas por esta ley, a efectos de hacer cumplir efectivamente las normas sobre protección de datos personales. Esta atribución se aplicará para los casos concretos presentados ante la Agencia y, excepcionalmente, cuando se tenga evidencia de un mal manejo generalizado de la base de datos o sistema de información. e) Resolver sobre los reclamos por infracción a las normas sobre protección de los datos personales. f) Ordenar, de oficio o a petición de parte, la supresión, rectificación, adición o restricción en la circulación de las informaciones contenidas en los archivos y las bases de datos, cuando estas contravengan las normas sobre protección de los datos personales. g) Imponer las sanciones establecidas, en el artículo 28 de esta ley, a las personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, que infrinjan las normas sobre protección de los datos personales, y dar traslado al Ministerio Público de las que puedan configurar delito. h) Promover y contribuir en la redacción de normativa tendiente a implementar las normas sobre protección de los datos personales. i) Dictar las directrices necesarias, las cuales deberán ser publicadas en el diario oficial La Gaceta, a efectos de que las instituciones públicas implementen los procedimientos adecuados respecto del manejo de los datos personales, respetando los diversos grados de autonomía administrativa e independencia funcional. j) Fomentar entre los habitantes el conocimiento de los derechos concernientes al acopio, el almacenamiento, la transferencia y el uso de sus datos personales. En el ejercicio de sus atribuciones, la Prodhab deberá emplear procedimientos automatizados, de acuerdo con las mejores herramientas tecnológicas a su alcance.”.

Del análisis de los autos y de la prueba que consta dentro de los mismos, se desprende de la prueba aportada que el denunciante no es suficiente para atribuir algún tipo de responsabilidad a CJC, si bien es cierto existe un mensaje de texto en la prueba que señala que es de parte de Instacredit, no se desprende del mismo que se haya actuado en conjunto con CJC para atribuirle a este algún tipo de responsabilidad. Además de la misma prueba aportada, se observa que los mensajes de texto son en razón de alguna deuda con Grupo Monge, el cual es ajeno al presente procedimiento de protección de derechos, aparte de la mencionada prueba no consta dentro del expediente administrativo prueba adicional que logre demostrar sin lugar a dudas que se haya dado un tratamiento inadecuado de los datos personales del señor [NOMBRE 1] por parte del denunciado, el reglamento a la Ley No. 8968 de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales indica claramente en su artículo 67, lo siguiente: **“Los medios de prueba serán los siguientes: a. Documental físico o electrónico; b. El resultado de un estudio pericial; c. Declaraciones juradas de los testigos, debidamente autenticadas; Las pruebas de cargo y de descargo deberán ser presentadas junto con la denuncia o la contestación, según corresponda.”** (resaltado no es del original). De igual manera la Ley General de Administración Pública, señala en su Capítulo Segundo, específicamente en los artículos 293 y 298 lo referente a la prueba en los que indica expresamente lo siguiente: **“Artículo 293.- 1. Con la presentación a que se refiere el artículo 285, los interesados acompañarán toda la documentación pertinente o, si no la tuvieren, indicarán dónde se encuentra. 2. Deberán, además, ofrecer todas las otras pruebas que consideren procedentes.”.** **“Artículo 298.- 1. Los medios de prueba podrán ser todos los que estén permitidos**



por el derecho público, aunque no sean admisibles por el derecho común. 2. Salvo disposición en contrario, las pruebas serán apreciadas de conformidad con las reglas de la sana crítica.”. Asimismo, el artículo 41.1 del Código Procesal Civil, de aplicación supletoria en la vía administrativa, dispone: “**41.1 Carga de la prueba. Incumbe la carga de la prueba: 1) A quien formule una pretensión, respecto a las afirmaciones de los hechos constitutivos de su derecho.** 2) A quien se oponga a una pretensión, en cuanto a las afirmaciones de hechos impeditivos, modificativos o extintivos del derecho del actor”. (Lo resaltado y subrayado no corresponde al original). En ese sentido, es claro que quien alegue determinado hecho tiene la obligación legalmente establecida de probarlo, o sea, le corresponde presentar los elementos probatorios necesarios como lo indica el artículo 60 del reglamento a la Ley N° 8968, o aquellos que tenga a mano, y que permita a esta Agencia comprobar de forma **irrefutable** que la vulneración a sus derechos, protegidos por la Ley No. 8968, efectivamente se ha dado; en el mismo sentido el artículo 68 de dicho reglamento indica: “**Artículo 68. Medios de prueba. Los medios de prueba serán los siguientes: a. Documental físico o electrónico; b. El resultado de un estudio pericial; c. Declaraciones juradas de los testigos, debidamente autenticadas;** Las pruebas de cargo y de descargo deberán ser presentadas junto con la denuncia o la contestación, según corresponda.”

Así las cosas, cobra relevancia, indicar que la Ley N° 8968, y su Reglamento, establecen el derecho a la Autodeterminación Informativa, el cual abarca los principios y garantías del titular de los datos personales, a que los mismos sean resguardados y tratados según el fin para el cual fueron recabados, todo eso indicado en el artículo 4 de la Ley citada, que indica: “**ARTÍCULO 4.- Autodeterminación informativa: Toda persona tiene derecho a la autodeterminación informativa, la cual abarca el conjunto de principios y garantías relativas al legítimo tratamiento de sus datos personales reconocidos en esta sección. Se reconoce también la autodeterminación informativa como un derecho fundamental, con el objeto de controlar el flujo de informaciones que conciernen a cada persona, derivado del derecho a la privacidad, evitando que se propicien acciones discriminatorias.**” (subrayado y resaltado no es del original). Por su parte el Reglamento a la Ley referida señala en su numeral 12, lo siguiente: “**ARTICULO 12. Autodeterminación informativa. Es el derecho fundamental de toda persona física, a conocer lo que conste sobre ella, sus bienes o derechos en cualquier base de datos, de toda naturaleza, pública o privada, el fin para el cual está siendo utilizada o recabada su información personal, así como exigir que sea rectificadas, actualizada, complementada o suprimida, cuando la misma sea incorrecta o inexacta, o esté siendo empleada para un fin distinto del autorizado o del que legítimamente puede cumplir.**” (Subrayado y resaltado no es de los originales). Nótese que la normativa es clara en señalar que la Ley N° 8968 aplica en el caso de que los datos estén siendo empleados para un fin distinto del autorizado por el titular de los mismos, analizados los autos, y la prueba con la que se cuenta, como se ha indicado líneas arriba, no se logra desprender de la misma que CJC haya sido el autor de los mensajes de texto que aporta como prueba el denunciante, ya que se evidencia de la prueba que son remitidos por Grupo Monge. Así las cosas, tras todo lo anteriormente expuesto lo procedente es declarar sin lugar el presente procedimiento de protección de derechos. Resolución debidamente firmada por la Licda. Karla Quesada Rodríguez, jefa del Departamento de Registro de Archivos de Bases de Datos, en razón de acuerdo N° **PRODHAB 1-2022**, del 26 de diciembre de 2022 de autorización de tramites de procesos sumarios. **NOTIFÍQUESE.**



POR TANTO

Con fundamento en los numerales 1, 2, 4, 5, 16 y 25 de la Ley N° 8968; 12, 58, 67 siguientes y concordantes del Reglamento a dicha Ley:

1. Se declara sin lugar la denuncia interpuesta por [NOMBRE 1] contra **CONSORCIO JURÍDICO DE COBRANZA**.
2. Contra la presente resolución, de conformidad con los artículos 25 de la Ley No. 8968 y 71 de su reglamento, procede el recurso de reconsideración, mismo que deberá presentarse en un plazo de **tres días hábiles** a partir de la notificación de la misma. **NOTIFIQUESE**.

Licda. Karla Quesada Rodríguez
Departamento de Registro y Archivo de Bases de Datos
Agencia de Protección de Datos de los Habitantes

Elaborado: Licda. Alejandra López Mora